

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE À L'OBJECTION

Une méthode structurée pour accueillir, comprendre et traiter les objections avec assurance.



LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

Table des Matières

Introduction	Pourquoi maîtriser les objections ?	03
Étape 1	Écouter activement	04
Étape 2	Valider l'objection	05
Étape 3	Présenter des preuves	06
Étape 4	Transformer les objections en avantages	07
Étape 5	Poser des questions ouvertes	08
Étape 6	Proposer des solutions alternatives	09
Étape 7	Conclure avec confiance	10
Synthèse	Le processus complet en action	11
Erreurs	Les pièges à éviter	12
Pratique	Exercices & mise en situation	13
Checklist	Votre aide-mémoire terrain	14
Conclusion	Vers l'excellence commerciale	15
Quiz	15 questions pour tester vos connaissances	16
Corrigé	Réponses & explications	17

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

INTRODUCTION

Pourquoi maîtriser les objections ?

Dans l'univers exigeant de la vente B to B, les objections ne sont pas des obstacles : ce sont des **signaux d'intérêt**. Un prospect qui objecte est un prospect qui réfléchit, qui envisage sérieusement votre offre et qui cherche à être rassuré avant de s'engager.

Les représentants des ventes les plus performants ne craignent pas les objections — ils les accueillent. Car une objection bien traitée renforce la relation de confiance, démontre votre expertise et rapproche considérablement du closing. À l'inverse, une mauvaise gestion peut faire s'effondrer une négociation pourtant bien engagée.

Ce guide vous propose un cadre structuré en **7 étapes clés**, chacune illustrée d'exemples concrets, d'outils pratiques et de conseils terrain. Que vous soyez représentant des ventes débutant ou manager aguerri, ces techniques vous permettront de transformer chaque objection en opportunité de vente.

60 %	44 %	80 %
des prospects formulent au moins une objection	des représentants des ventes abandonnent après le 1er refus	des ventes se concluent après le 5ème contact

□ La règle d'or

Ne cherchez jamais à « vaincre » une objection : cherchez à la comprendre. Votre objectif est d'aligner votre solution sur les besoins réels du client, pas de gagner un débat.

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

ÉTAPE 01

01

Écouter activement

La base de toute relation commerciale réussie

L'écoute active est la compétence fondamentale du représentant des ventes expert. Avant même de penser à répondre, il s'agit d'accueillir pleinement ce que le client exprime — dans ses mots, mais aussi dans son ton, ses silences et son langage non-verbal.

Trop souvent, les représentants des ventes préparent mentalement leur réponse pendant que le client parle encore. Cette erreur fatale envoie un signal négatif : vous n'êtes pas vraiment là pour comprendre, mais pour convaincre.

L'écoute active, c'est s'interdire d'interrompre, reformuler ce qui vient d'être dit, et poser des questions de clarification avant de répondre. Cette posture démontre votre respect pour les préoccupations du client et vous permet de répondre avec précision.

POINTS CLÉS

- Maintenez un contact visuel naturel et une posture ouverte
- Prenez des notes pour montrer l'importance que vous accordez aux propos
- Reformulez : « Si je comprends bien, votre principale préoccupation est... »
- Attendez une seconde de silence avant de répondre — ne sautez pas sur la parole

MISE EN PRATIQUE

OBJECTION DU CLIENT	VOTRE RÉPONSE
« Votre prix est trop élevé par rapport à vos concurrents. »	« Je comprends que le budget soit un critère clé. Puis-je vous demander à quel budget vous pensez, pour voir comment nous pouvons nous y adapter ? »

□ Technique du miroir

Répétez les 2-3 derniers mots du client sous forme de question. Ex : « ...trop risqué pour nous. » → « Trop risqué ? » Cela invite à l'approfondissement sans forcer.

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

ÉTAPE 02

02

Valider l'objection

Créer la confiance avant de convaincre

Valider une objection ne signifie pas être d'accord avec le client. Cela signifie reconnaître la légitimité de sa préoccupation. C'est un geste puissant qui désarme les résistances et ouvre le dialogue.

Un client dont l'objection est balayée d'un revers de main se ferme immédiatement. À l'inverse, se voir dire « vous avez tout à fait raison de vous poser cette question » crée un effet de miroir positif et renforce la relation.

La validation n'est pas de la flatterie : c'est de l'intelligence relationnelle. Elle permet de rester en position d'influence tout en montrant votre empathie et votre professionnalisme.

POINTS CLÉS

- Utilisez des formules de validation : « C'est une excellente question », « Je comprends totalement »
- Ne contredisez jamais frontalement — même si l'objection est infondée
- Faites preuve d'empathie sincère avant tout argument
- Montrez que vous avez déjà traité cette situation avec d'autres clients

MISE EN PRATIQUE

OBJECTION DU CLIENT	VOTRE RÉPONSE
« Je ne suis pas sûr que votre solution réponde vraiment à nos besoins spécifiques. »	« C'est une préoccupation tout à fait légitime. Pouvez-vous me décrire précisément ces besoins afin que nous évaluions ensemble si notre solution y répond ? »

□ La technique du « Oui, et... »

Au lieu de « Oui, mais... » qui annule ce qui précède, utilisez « Oui, et... » pour valider ET enrichir : « Oui, la mise en place est un sujet important, et justement nous avons développé un accompagnement dédié pour ça. »

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

ÉTAPE 03

03

Présenter des preuves

Les faits sont vos meilleurs alliés

Une fois l'objection validée, il est temps d'apporter des éléments concrets et vérifiables qui renforcent votre crédibilité. Dans le B2B, les décisions se prennent sur la base de données, de résultats et de références solides.

Les preuves peuvent prendre de nombreuses formes : études de cas, témoignages clients, certifications, données chiffrées, résultats mesurables obtenus chez des entreprises similaires. Plus elles sont proches du contexte du prospect, plus elles sont persuasives.

Évitez les généralités du type « nos clients sont très satisfaits ». Préférez des formulations précises : « Notre client X, dans votre secteur, a réduit ses coûts de 23 % en 6 mois. »

POINTS CLÉS

- Préparez 3 à 5 études de cas sectorielles avant chaque rendez-vous important
- Utilisez des chiffres précis — ils sont plus crédibles que les approximations
- Proposez des références : « Souhaitez-vous parler à l'un de nos clients ? »
- Appuyez-vous sur des labels, certifications ou récompenses reconnues

MISE EN PRATIQUE

OBJECTION DU CLIENT	VOTRE RÉPONSE
« Je ne suis pas convaincu que votre produit soit fiable sur le long terme. »	« Je comprends cette inquiétude. Permettez-moi de vous partager le cas d'un client du même secteur qui utilise notre solution depuis 4 ans, avec un taux de disponibilité de 99,8 %. »

□ Constituez votre arsenal de preuves

Créez un dossier « Preuves » avec : témoignages vidéo, études de cas PDF, graphiques de performance, et lettres de recommandation. Actualisez-le chaque trimestre.

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

ÉTAPE 04

04

Transformer les objections en avantages

Le judo commercial : retourner la situation

C'est sans doute la technique la plus puissante du représentant des ventes expert : transformer l'objection elle-même en argument de vente. Cette approche demande de la créativité et une connaissance approfondie des bénéfices réels de votre solution.

Chaque objection contient en germe un besoin non exprimé. « C'est trop cher » cache souvent « Montrez-moi que cela vaut cet investissement. » « Nous avons déjà un fournisseur » peut signifier « Qu'est-ce qui vous différencie ? »

En retournant l'objection en avantage, vous démontrez non seulement votre maîtrise du sujet, mais aussi votre capacité à vous positionner du côté du client.

POINTS CLÉS

- Identifiez le besoin sous-jacent de chaque objection
- Reformulez l'objection sous forme de bénéfice client
- Utilisez les objections pour mettre en valeur vos différenciateurs
- Anticipez les objections fréquentes et préparez vos retournements

MISE EN PRATIQUE

OBJECTION DU CLIENT	VOTRE RÉPONSE
« Je ne peux pas justifier ce prix auprès de ma direction. »	« C'est précisément pour vous aider dans cette démarche que nous avons développé un outil de calcul de ROI. Construisons ensemble la proposition de valeur que vous présenterez à votre direction. »

Votre référence personnalisée avant chaque rendez-vous

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

ÉTAPE 05

05

Poser des questions ouvertes

Comprendre avant de répondre

Les questions ouvertes sont l'outil de diagnostic du représentant des ventes. Elles permettent d'explorer les objections en profondeur, de découvrir les véritables motivations du client et de l'amener à réfléchir lui-même à des solutions.

Une question fermée obtient un oui ou un non. Une question ouverte génère une réponse riche qui vous donne des informations précieuses. Commencez toujours par « Comment », « Qu'est-ce qui », « Pourquoi » pour ouvrir la conversation.

Les questions ouvertes ont également un effet psychologique positif : elles transmettent la parole au client, qui se sent écouté et respecté. Un client qui parle est un client qui s'engage.

POINTS CLÉS

- Évitez les questions fermées qui bloquent le dialogue
- Utilisez la méthode SPIN : Situation, Problème, Implication, Need-payoff
- Enchaînez les questions en entonnoir : du général au particulier
- Silence après la question — laissez le client réfléchir sans l'interrompre

MISE EN PRATIQUE

OBJECTION DU CLIENT	VOTRE RÉPONSE
« Je ne suis pas convaincu que ce soit le bon moment. »	« Je comprends. Qu'est-ce qui vous ferait dire que le moment est idéal pour vous lancer ? Quels sont les éléments qui manquent aujourd'hui ? »

□ Les 5 questions magiques

1. « Qu'est-ce qui est le plus important pour vous ? »
2. « Comment évaluez-vous actuellement cette situation ? »
3. « Qu'est-ce qui changerait si ce problème était résolu ? »
4. « Qu'est-ce qui vous retient de décider aujourd'hui ? »
5. « Que se passerait-il si vous ne faisiez rien ? »

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

ÉTAPE 06

06

Proposer des solutions alternatives

La flexibilité comme levier de closing

Lorsqu'une objection porte sur un aspect spécifique de votre offre — le prix, les délais, les modalités — proposer des alternatives montre votre volonté d'adapter votre solution aux contraintes réelles du client.

Les alternatives ne sont pas des concessions : elles témoignent de votre flexibilité commerciale et de votre orientation solution. Un client qui sent que vous cherchez avec lui le meilleur arrangement possible est beaucoup plus enclin à s'engager.

Attention toutefois à ne pas proposer des alternatives trop vite. Encadrez toujours une alternative d'un échange de contrepartie : « Si nous réduisons X, pouvez-vous vous engager sur Y ? »

POINTS CLÉS

- Préparez des paliers de prix ou des packages adaptables
- Proposez des modalités de paiement échelonné ou des abonnements
- Offrez un accès limité pour tester avant de s'engager (pilote, POC)
- Conditionnez les alternatives à une contrepartie (volume, durée, référence)

MISE EN PRATIQUE

OBJECTION DU CLIENT	VOTRE RÉPONSE
« Votre prix est trop élevé pour notre budget actuel. »	« Je comprends la contrainte budgétaire. Seriez-vous ouvert à commencer par un module de base, puis d'étendre progressivement ? Nous pourrions aussi étudier un paiement trimestriel. »

▮ **Pensez « package » plutôt que « réduction »**

Au lieu de baisser votre prix, ajustez le périmètre ou les conditions. Cela préserve votre valeur perçue tout en trouvant un accord. Ex : « Pour ce budget, voici ce que nous pouvons vous proposer : ... »

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

ÉTAPE 07

07

Conclure avec confiance

Transformer le dialogue en décision

La conclusion est souvent le moment le plus redouté des représentants des ventes. Pourtant, après avoir écouté, validé, argumenté et proposé des solutions, vous avez toutes les cartes en main pour inviter votre interlocuteur à franchir le pas.

Conclure avec confiance ne signifie pas forcer la décision. C'est synthétiser ce qui a été dit, rappeler la valeur créée pour le client, et formuler une invitation claire à l'action suivante.

Il existe plusieurs techniques de closing adaptées au B2B : le closing alternatif (« Préférez-vous A ou B ? »), le closing résumé (« Voici ce que nous avons convenu... »), ou le closing d'essai (« Si nous validons ces points, êtes-vous prêt à avancer ? »).

POINTS CLÉS

- Résumez les bénéfices clés validés lors de l'entretien
- Formulez un appel à l'action clair et concret
- Proposez une prochaine étape immédiate (rendez-vous, démo, contrat)
- Restez silencieux après la question de closing — laissez le client répondre

MISE EN PRATIQUE

OBJECTION DU CLIENT	VOTRE RÉPONSE
« Je dois encore réfléchir avant de décider. »	« C'est tout à fait normal. Quels sont les points sur lesquels vous souhaitez réfléchir ? Je voudrais m'assurer que vous avez toutes les informations nécessaires pour décider sereinement. »

□ **Le silence du closing**

Après votre question de closing, ne parlez plus. Le premier qui parle a psychologiquement moins de poids. Comptez jusqu'à 10 dans votre tête si nécessaire — mais attendez la réponse.

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

SYNTHÈSE

Le processus complet en action

Voici comment les 7 étapes s'articulent dans un dialogue réel. Cet exemple illustre un scénario complet : la gestion d'une objection prix dans un contexte B2B typique.

01	ÉCOUTER	« Je comprends. Votre budget est donc la principale contrainte ? »
02	VALIDER	« C'est une préoccupation tout à fait légitime dans votre secteur. »
03	PROUVER	« Chez notre client X, le ROI a été atteint en 4 mois. »
04	RETOURNER	« Ce coût devient un investissement auto-financé rapidement. »
05	QUESTIONNER	« Qu'est-ce qui changerait si ce frein n'existait pas ? »
06	PROPOSER	« Nous pouvons commencer par un pilote à périmètre réduit. »
07	CONCLURE	« Définissons ensemble les prochaines étapes pour avancer. »

□ La clé du succès

Ces 7 étapes ne sont pas une formule rigide. C'est un cadre flexible que vous adaptez selon le profil de votre interlocuteur, le type d'objection et le contexte de la vente. Plus vous les pratiquez, plus elles deviennent naturelles et efficaces.

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

ERREURS FRÉQUENTES

Les pièges à éviter absolument

Même avec les meilleures techniques, certains comportements peuvent ruiner vos efforts. Voici les erreurs les plus fréquentes observées chez les représentants des ventes — et comment les éviter.

X Interrompre le client

Laisser le client finir de parler est une règle absolue. Interrompre, même avec la meilleure intention, signale que vous n'écoutez pas vraiment.

X Répondre trop vite

Prendre le temps de reformuler avant de répondre montre que vous avez bien entendu. La précipitation donne l'impression d'une réponse préparée à l'avance.

X Contredire frontalement

« Vous avez tort » ou « Non, ce n'est pas le cas » créent une dynamique d'opposition. Validez d'abord, réorientez ensuite.

X Ignorer les signaux d'achat

Une objection répétée ou une question sur les délais sont souvent des signaux d'achat déguisés. Restez attentif aux intentions cachées.

X Baisser le prix trop vite

Accepter immédiatement une négociation de prix dévalue votre offre. Le client pensera qu'il y avait de la marge depuis le début.

X Ne pas proposer d'étape suivante

Chaque entretien doit se terminer par une étape concrète. L'absence d'étape suivante est la mort de l'opportunité.

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

MISE EN PRATIQUE

Exercices & mises en situation

La maîtrise des objections s'acquiert par la pratique régulière. Voici trois exercices concrets pour ancrer les 7 étapes dans votre quotidien.

EXERCICE 1

Le jeu de rôle inversé

Demandez à un collègue de jouer le rôle du client et de formuler les 5 objections les plus courantes dans votre secteur. Répondez en appliquant les 7 étapes, puis inversez les rôles. Durée : 30 minutes. Fréquence recommandée : hebdomadaire.

EXERCICE 2

La matrice d'objections

Listez les 10 objections que vous entendez le plus souvent. Pour chacune, rédigez : (1) la validation, (2) l'argument de preuve, (3) le retournement en avantage, (4) la question ouverte associée. Actualisez cette matrice chaque mois.

EXERCICE 3

L'enregistrement et le débrief

Avec l'accord de votre client, enregistrez un entretien de vente. Réécoutez-le et identifiez : combien d'objections ont été formulées ? Lesquelles ont bien été traitées ? Ce feedback objectif est le plus puissant outil de progression.

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

AIDE-MÉMOIRE TERRAIN

Votre checklist des 7 étapes

Imprimez cette checklist et ayez-la sous la main lors de vos entretiens. Cochez chaque étape au fur et à mesure pour ne rien oublier.

01 ÉCOUTER ACTIVEMENT

- ☐ Je laisse le client finir de parler sans l'interrompre
- ☐ Je reformule l'objection avant de répondre
- ☐ Je maintiens une posture ouverte et attentive

02 VALIDER L'OBJECTION

- ☐ Je reconnais la légitimité de la préoccupation
- ☐ Je ne contredis pas frontalement
- ☐ J'utilise une formule de validation sincère

03 PRÉSENTER DES PREUVES

- ☐ J'ai préparé des études de cas pertinentes
- ☐ Je cite des chiffres précis et vérifiables
- ☐ Je propose des références client si besoin

04 TRANSFORMER EN AVANTAGE

- ☐ J'identifie le besoin caché derrière l'objection
- ☐ Je reformule l'objection sous forme de bénéfice
- ☐ Je mets en avant mes différenciateurs

05 POSER DES QUESTIONS OUVERTES

- ☐ J'utilise des questions commençant par Comment, Pourquoi, Qu'est-ce qui
- ☐ Je laisse le client réfléchir et répondre
- ☐ J'écoute la réponse avant de rebondir

06 PROPOSER DES ALTERNATIVES

- ☐ J'ai préparé plusieurs options tarifaires ou fonctionnelles
- ☐ Je conditionne les alternatives à une contrepartie
- ☐ Je préserve la valeur perçue de mon offre

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

07 CONCLURE AVEC CONFIANCE

- ☐ Je résume les bénéfices validés lors de l'entretien
- ☐ Je formule une question de closing claire
- ☐ Je propose une étape concrète et immédiate

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

CONCLUSION

Vers l'excellence commerciale

Maîtriser la réponse aux objections, c'est bien plus qu'une technique de vente. C'est une philosophie de la relation client fondée sur l'écoute, la confiance et la création de valeur mutuelle.

Les représentants des ventes qui réussissent durablement ne sont pas ceux qui ont les meilleures répliques. Ce sont ceux qui comprennent profondément les besoins de leurs clients, qui adaptent leur discours en temps réel et qui savent guider une conversation vers une décision mutuellement bénéfique.

Les 7 étapes présentées dans ce guide forment un cadre éprouvé. Mais leur véritable puissance se révèle à l'usage : plus vous les pratiquerez, plus elles deviendront naturelles et intuitives. Chaque entretien est une opportunité d'apprentissage, chaque objection un terrain d'entraînement.

« Les objections sont les marches d'un escalier qui mène à la vente. »

Prochaines étapes recommandées :

- Identifiez les 5 objections les plus fréquentes dans votre secteur
- Construisez votre matrice Objection → Validation → Preuve → Avantage
- Entraînez-vous en jeu de rôle chaque semaine avec votre équipe
- Mesurez votre taux de conversion avant et après 30 jours de pratique
- Partagez ce guide avec votre équipe et créez une culture d'amélioration continue

7	∞	1
étapes pour transformer les objections	occasions de perfectionner votre approche	guide à consulter avant chaque RDV

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

QUIZ D'ÉVALUATION

Testez votre compréhension

Répondez à ces 15 questions à choix multiples pour valider votre maîtrise des 7 étapes de la réponse aux objections. **Cliquez sur le bouton radio** correspondant à votre réponse. Le corrigé se trouve à la page suivante.

Votre score

0 - 7 → Débutant : relisez le guide attentivement

8 - 11 → Intermédiaire : pratiquez les exercices

12 - 15 → Expert : partagez ce guide avec votre équipe !

0 1 Lors de l'écoute active, quelle est la première chose à faire quand un client formule une objection ?

- ☐ A) Préparer mentalement sa réponse
- ☐ B) Laisser le client finir de parler et reformuler ce qu'il a dit
- ☐ C) Proposer immédiatement une solution alternative
- ☐ D) Demander un délai pour réfléchir

0 2 Valider une objection signifie :

- ☐ A) Admettre que l'objection est justifiée et abandonner la vente
- ☐ B) Ignorer l'objection pour passer à l'argument suivant
- ☐ C) Reconnaître la légitimité de la préoccupation du client
- ☐ D) Contredire poliment le client avec des données

0 3 Laquelle de ces affirmations est correcte concernant les preuves ?

- ☐ A) Il suffit de dire « nos clients sont très satisfaits »
- ☐ B) Les preuves générales sont plus convaincantes que les chiffres précis
- ☐ C) Les études de cas sectorielles et chiffres précis sont les plus persuasifs
- ☐ D) Les preuves ne sont utiles que pour les grandes entreprises

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

**0
4 Un client dit : « Votre prix est trop élevé. » Comment transformer cette objection en avantage ?**

- ☐ **A)** Baisser immédiatement le prix pour conclure la vente
- ☐ **B)** Mettre en avant le retour sur investissement et les économies à long terme
- ☐ **C)** Dire que le prix est justifié et ne pas en parler davantage
- ☐ **D)** Ignorer l'objection et passer au sujet suivant

**0
5 Parmi ces formulations, laquelle est une question ouverte efficace ?**

- ☐ **A)** « Êtes-vous satisfait de votre fournisseur actuel ? »
- ☐ **B)** « Avez-vous un budget défini ? »
- ☐ **C)** « Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus dans notre offre ? »
- ☐ **D)** « Voulez-vous signer aujourd'hui ? »

**0
6 Quand proposer des solutions alternatives à un client ?**

- ☐ **A)** Dès le début de l'entretien, avant même d'entendre les objections
- ☐ **B)** Lorsqu'une objection porte sur un aspect spécifique comme le prix ou les délais
- ☐ **C)** Uniquement si le client menace de partir chez un concurrent
- ☐ **D)** Jamais, car cela dévalorise l'offre initiale

**0
7 Après une question de closing, quelle est la meilleure attitude ?**

- ☐ **A)** Répéter la question plusieurs fois pour montrer sa conviction
- ☐ **B)** Proposer immédiatement une réduction pour accélérer la décision
- ☐ **C)** Rester silencieux et attendre la réponse du client
- ☐ **D)** Changer de sujet si le client hésite

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

0
8**La technique du « Oui, et... » sert à :**

- ☐ A) Contredire l'objection du client de manière indirecte
- ☐ B) Valider la préoccupation du client tout en enrichissant la conversation
- ☐ C) Proposer une réduction conditionnelle
- ☐ D) Clore rapidement la discussion sur l'objection

0
9**Un représentant des ventes présente des preuves. Laquelle est la plus convaincante ?**

- ☐ A) « Beaucoup de nos clients nous font confiance »
- ☐ B) « Notre solution est reconnue dans l'industrie »
- ☐ C) « Notre client du secteur X a réduit ses coûts de 23 % en 6 mois »
- ☐ D) « Nous sommes en affaires depuis 20 ans »

1
0**Quelle erreur fréquente doit absolument être évitée lors du traitement des objections ?**

- ☐ A) Prendre des notes pendant que le client parle
- ☐ B) Reformuler l'objection avant de répondre
- ☐ C) Interrompre le client pour répondre rapidement
- ☐ D) Proposer une étape concrète à la fin de l'entretien

1
1**Un client dit : « Je dois encore réfléchir. » Quelle est la meilleure réponse ?**

- ☐ A) « Je comprends, rappelez-moi quand vous êtes prêt. »
- ☐ B) « Sur quels points souhaitez-vous réfléchir ? Je veux m'assurer que vous avez toutes les informations. »
- ☐ C) « Si vous ne décidez pas maintenant, l'offre expire demain. »
- ☐ D) « Très bien, voici notre contrat, vous pouvez le signer quand vous voulez. »

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

**1
2** Quel est le principal avantage des questions ouvertes dans la gestion des objections ?

- ☐ A) Elles permettent d'obtenir une réponse rapide oui/non
- ☐ B) Elles évitent que le client formule de nouvelles objections
- ☐ C) Elles amènent le client à approfondir ses préoccupations et à réfléchir
- ☐ D) Elles donnent l'impression que le représentant des ventes maîtrise le sujet

**1
3** Pourquoi ne faut-il pas baisser le prix trop rapidement ?

- ☐ A) Parce que le client risque de demander une réduction encore plus grande
- ☐ B) Parce que cela dévalue l'offre et suggère qu'il y avait de la marge depuis le début
- ☐ C) Parce que les remises sont interdites dans le B2B
- ☐ D) Parce que le client ne comprendra pas la valeur du produit

**1
4** Quel est l'objectif principal de la méthode SPIN dans la phase de questionnement ?

- ☐ A) Conclure rapidement la vente en posant des questions fermées
- ☐ B) Identifier les besoins cachés et les implications du problème du client
- ☐ C) Proposer une solution alternative avant que le client n'objecte
- ☐ D) Valider l'objection avant de présenter des preuves

**1
5** À la fin d'un entretien commercial, quelle est l'action la plus importante ?

- ☐ A) Remercier le client et attendre son appel
- ☐ B) Remettre toute la documentation disponible
- ☐ C) Proposer une prochaine étape concrète et immédiate
- ☐ D) Demander au client de contacter ses collègues

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

CORRIGÉ

Réponses & explications

Voici les réponses correctes accompagnées d'une brève explication pour renforcer votre apprentissage. Chaque explication renvoie aux concepts clés du guide.

Q01 Réponse : B*Écoute active*

L'écoute active exige de laisser le client finir de parler, puis de reformuler l'objection pour montrer que vous l'avez bien comprise avant de répondre.

Q02 Réponse : C*Validation*

Valider ne signifie pas être d'accord, mais reconnaître que la préoccupation est légitime. Cela désarme les résistances et établit la confiance.

Q03 Réponse : C*Preuves*

Les études de cas sectorielles avec des chiffres précis sont bien plus convaincantes que des affirmations générales. La précision crédibilise.

Q04 Réponse : B*Transformation*

Mettre en avant le ROI et les économies à long terme transforme l'objection prix en opportunité de démontrer la valeur réelle de votre solution.

Q05 Réponse : C*Questions ouvertes*

Une question ouverte commence par Comment, Pourquoi, Qu'est-ce qui... et génère une réponse riche, contrairement aux questions fermées (oui/non).

Q06 Réponse : B*Alternatives*

Les alternatives sont pertinentes quand une objection porte sur un aspect précis. Elles témoignent de votre flexibilité et de votre orientation solution.

Q07 Réponse : C*Closing*

Le silence après une question de closing est une règle d'or. Le premier qui parle a psychologiquement moins de poids dans la négociation.

Q08 Réponse : B*Oui, et...*

« Oui, et... » valide la préoccupation tout en ouvrant la porte à un argument complémentaire, sans créer d'opposition comme le ferait « Oui, mais... ».

Q09 Réponse : C*Preuves chiffrées*

Un exemple précis avec des chiffres vérifiables (23 %, 6 mois) est infiniment plus persuasif qu'une affirmation vague ou une ancienneté.

Q10 Réponse : C*Erreurs*

Interrompre le client est l'erreur la plus dommageable. Elle signale que vous n'êtes pas vraiment à l'écoute et brise la relation de confiance.

Q11 Réponse : B*Hésitation*

Identifier les points d'hésitation permet de les traiter. Laisser partir le client sans comprendre ses doutes est une opportunité manquée.

Q12 Réponse : C*Questions ouvertes*

Les questions ouvertes invitent le client à exprimer ses préoccupations en profondeur, ce qui vous donne les informations nécessaires pour y répondre précisément.

LES 7 ÉTAPES DE LA RÉPONSE AUX OBJECTIONS

Q13 Réponse : B*Prix*

Baisser le prix trop vite dévalue votre offre et envoie le signal que le prix initial était gonflé. Préférez toujours ajuster le périmètre ou les conditions.

Q14 Réponse : B*SPIN*

SPIN (Situation, Problème, Implication, Need-payoff) permet d'explorer les besoins cachés et de faire prendre conscience au client de l'impact de son problème.

Q15 Réponse : C*Étape suivante*

Sans étape concrète à la fin d'un entretien, l'opportunité s'éteint. Proposer un prochain rendez-vous ou une démo maintient l'élan commercial.

▣ Félicitations !

Vous avez complété le quiz. Quel que soit votre résultat, chaque lecture et chaque pratique terrain vous rapproche de l'excellence. Revenez régulièrement à ce guide — les meilleures équipes font de la formation continue une habitude, pas une exception. © K7 Service-Conseil 2026

À PROPOS

K7 Service-Conseil

Transformer la performance commerciale depuis 35 ans.

Dans un environnement où la croissance des entreprises dépend directement de la qualité de leur force de vente, recruter, structurer et développer les bons talents commerciaux devient un avantage concurrentiel majeur.

Depuis plus de 35 ans, K7 Service-Conseil aide les entreprises à transformer leur performance commerciale en mettant en place des équipes de vente plus efficaces, mieux structurées et mieux alignées sur leurs objectifs d'affaires.

Spécialisée exclusivement dans les fonctions de vente, la firme a accompagné plus de 1 600 organisations dans des mandats stratégiques.

NOS DOMAINES D'EXPERTISE

- Recrutement de représentants et directeurs des ventes performants
- Évaluation des aptitudes commerciales — PSV Professional Sales Validation
- Mise en place de structures de vente (territoires, quotas, playbooks)
- Conception de plans de rémunération et d'incitatifs à la performance
- Coaching et formation des équipes de vente

« La performance commerciale n'est jamais le fruit du hasard — elle résulte d'une stratégie claire, de talents bien choisis et de méthodes éprouvées. »

35+

ans d'expertise

1 600+

organisations accompagnées

100 %

spécialisé vente

POURSUIVEZ VOTRE RÉFLEXION

Découvrez les autres guides pratiques de K7 Service-Conseil pour mieux recruter, gérer et développer vos équipes de vente.

RECRUTEMENT DES VENTES

- 118 questions pour recruter les meilleurs
- Les 10 erreurs à éviter en recrutement
- Révéler le potentiel de vos équipes de vente

GESTION ET PERFORMANCE

- Quotas de vente 101
- Le coaching en 15 minutes par semaine
- La planification des territoires de vente
- 15 indicateurs clés
- Le guide de la rémunération des ventes

TECHNIQUES DE VENTE

- Les questions qui vendent
- Les questions ouvertes en vente
- Stratégies et tactiques pour la négociation
- Les 7 étapes de la réponse à l'objection
- Maîtriser les objections

Consultez la collection : k7serviceconseil.com